



Répertoire des thématiques que vous pouvez explorer



Ce répertoire rassemble des idées de thèmes sur lesquels vous pouvez questionner la satisfaction, le ressenti des patient(e)s et de leur accompagnant(e) à l'issue de la participation à un programme d'ETP.

Un document intitulé « Préconisations pour la mise en œuvre d'un questionnaire de satisfaction » complète ce document.

> Evaluation ciblée sur l'organisation générale des sessions d'ETP

En amont de la session ETP

- Clarté de la proposition à participer à un programme ETP (objectif de participation, présentation du programme et de son déroulement, respect du choix éclairé (bien informé le patient sur ce qui est attendu), mention de la possibilité de participation d'un aidant ou accompagnant ...)
- Prise de RDV (réponses aux questions, disponibilité, amabilité ...)
- Délais de participation (attente pour participer)
- Informations organisationnelles (horaires d'accueil, de durée, personne à contacter ...)

Au début et durant la session

Ex : qualité de l'accueil

- Confort de l'accueil (local, chaise, juste distance, ...)
- Accueil humain : convivialité, pauses, disponibilité des intervenants
- Qualité de l'accueil des proches accompagnants ou aidants dans la session
- Comment les patients ont vécu la composition du groupe de patients : nombre, homogénéité (âge, culture, pathologie ...)

Ex : le groupe

- Nombre
- Composition du groupe

Ex : durée

- Durée de la journée, de la session ou de chaque atelier
- Horaires des ateliers (matin, après-midi, soirée) / WE
- Intervalles entre les ateliers d'une session (sur plusieurs venues)

> Evaluation ciblée sur le déroulement du programme

Ex : temps individuel (BEP)

- Le patient s'est-il senti écouté, compris, accompagné ...
- Adaptation individuelle des messages au sein du groupe par rapport aux informations recueillies dans le BEP

Ex : animation

- Le choix des techniques d'animation (mieux appréhender)
- Gestion du groupe : bienveillance, écoute, temps de parole de chacun, respect de la prise de parole des patients
- Articulation entre les intervenants de l'équipe (transmissions des infos sur le déroulé de l'atelier)

Ex : les contenus des ateliers

- Compréhension des messages : adaptabilité aux patients (vocabulaire utilisé, outils et supports patients étaient faciles à appréhender ...)
- Agencement des ateliers (ordre des ateliers, progressivité, ...)
- Bonne adéquation entre les objectifs et le contenu des séances (adéquation entre les objectifs fixés dans le BEP et l'apport des ateliers)
Le patient a-t-il trouvé des réponses à ses questions ?
- Déroulement des ateliers (densité des messages, reformulation, temps de question ...)

> Evaluation ciblée sur l'adéquation du programme par rapport aux besoins des patients

Ex : apports du programme

- Apport de connaissance utile pour le quotidien du patient
- Objectif de changement de comportement
- Apprentissages utiles
- Atelier le plus utile (en apport de connaissances, d'apprentissages ...).
Lequel ? Pourquoi ?
- Atelier le moins utile (en apport de connaissances, d'apprentissages ...).
Lequel ? Pourquoi ?
- Le programme a-t-il répondu à vos attentes ? OUI-MOYENNEMENT-NON.
Pourquoi ? (Contenus, échanges ...)
- Apport des échanges avec les autres participants (partages d'expériences, confiance, motivation ...)
- Conseilleriez-vous le programme à une personne de votre entourage ?
- Bénéfice pour le patient qui est venu avec son proche ou aidant (le contenu du programme, l'opportunité de se faire accompagner ...)

> Evaluation ciblée sur les supports remis aux patients en fin de session ETP

- Pensez-vous utiliser ces supports chez vous ? OUI-NON- Si non pourquoi ?
- Clarté des messages ou informations contenus dans ces supports
- Attente d'autres supports ? OUI-NON- Si oui sur quelle(s) thématique(s)

> Evaluation ciblée sur la participation générale à un programme d'ETP

- La participation au programme va-t-elle modifier votre relation avec votre médecin traitant ? (Échanges facilités, rôle plus actif ...).
- Quels éléments principaux souhaiteriez-vous que votre médecin traitant reçoive à la suite de votre participation au programme.
- Motivation, confiance en soi apportée par la participation au programme

Evaluation de l'aidant ou de l'accompagnant

→ Evaluation ciblée de l'adéquation du programme par rapport aux besoins des accompagnants/aidants

- J'ai appris des choses sur la pathologie de mon proche (Lickert)
- Je comprends mieux ce que peut être son quotidien
- Je comprends mieux les recommandations à mettre en place au quotidien (Lickert)
- Ressenti après la participation de l'aidant : plus inquiet, moins inquiet, rassuré ...